

Jährlicher Erfahrungsbericht

der Patientenfürsprecherin bzw. des Patientenfürsprechers
für den Zeitraum
vom 01 . 01 . bis 31 . 12 . 2021

I. Allgemeine Angaben

Krankenhaus
(Name und Anschrift)

Malteser Krankenhaus
Pillkaller Allee 1
14055 Berlin

Bezirk

Charlottenburg

Bettenzahl

107

Tageskliniken und/oder
Home Treatment vorhanden

Ja

Nein

Bereich

Somatik

Psychiatrie

Patientenfürsprecherin
bzw. --fürsprecher
(Vorname und Name)

BIRGIT RICHTER

Telefon

030-30001-720

Fax

Handy

E-Mail

pfs@malteser-krankenhaus-berlin.de

II. Organisation und Inanspruchnahme

1. INFORMATION ÜBER DIE PATIENTENFÜRSPRECHERINNEN UND -FÜRSPRECHER

- 1.1 Informationsmappe bei Aufnahme
1.2 Informationsblatt/Flyer
1.3 Aushang
1.3.1 im Eingangsbereich
1.3.2 auf den Stationen
1.3.3 in Krankenzimmern
1.3.4 in Aufenthalts-/Besucherräumen
1.4 Hinweis auf der Homepage des Krankenhauses
1.5 weitere Angebote: Briefkasten im Eingangsbereich

2. ARBEITSMÖGLICHKEITEN

- 2.1 Telefon im Krankenhaus:
2.1.1 eigener Anschluss
2.1.2 anderer Anschluss wird mitbenutzt
2.2 Internetnutzung:
2.2.1 Zugang im Krankenhaus
2.2.2 privater Zugang zu Hause
2.3 Arbeitszimmer/-platz im Krankenhaus:
2.3.1 eigener Raum
2.3.2 Mitbenutzung eines Raumes
2.3.3 kein fester Arbeitsplatz
2.3.4 Arbeitsmöglichkeit in der Verwaltung
2.3.5 andere Möglichkeiten: _____

3. SPRECHZEITEN IN DER KLINIK/ARBEITSAUFWAND

- 3.1 Sprechzeiten werden angeboten
3.1.1 täglich
3.1.2 wöchentlich
3.1.3 14-tägig
3.1.4 monatlich
3.2 Vertretung bei längerer Abwesenheit ist geregelt
3.3.1 ja
3.3.2 nein

4. NUTZUNG DER KONTAKTMÖGLICHKEITEN

(Ranking von 1 = am häufigsten bis 6 = am wenigsten)

- 4.1 Telefon/Anrufbeantworter/Handy/Fax
4.2 3 E-Mail-Adresse
4.3 2 Interner Briefkasten
4.4 Kontaktvermittlung über Klinikpersonal
4.5 1 Aufsuchen der Patienten
4.6 Besuch während der Sprechzeiten

5. INANSPRUCHNAHME DER PATIENTENFÜRSPRECHERINNEN UND -FÜRSPRECHER

- 5 Fälle insgesamt im Berichtszeitraum
davon
5.1 2 Anfragen (Information, Auskünfte)
5.2 3 Beschwerden, Bitten um Unterstützung

- 5.3 Lob , betreffend
- 5.3.1 Klinik/Ausstattung
- 5.3.2 Ärzte/Behandlung
- 5.3.3 Pflege-/Therapiepersonal
- 5.3.4 Verpflegung
- 5.4 Sonstiges (wie z. B. Anregungen, Verbesserungsvorschläge, Kenntnisnahme)
- 5.5 65 Stunden Arbeitsaufwand als Patientenfürsprecherin bzw. -fürsprecher insgesamt (inkl. Beratung, Fortbildung, Teilnahme an Arbeitskreisen und Veranstaltungen)

III. Themen der Anregungen/Beschwerden/Kritik

6. PATIENTENALLTAG (ZWISCHEN AUFNAHME UND ENTLASSUNG)

Kontakte wegen

6.1 Aufnahme ins Krankenhaus

6.1.1 mit Überweisung

6.1.2 über Rettungsstelle (Wartezeit, Versorgung)

6.2 Verlegungspraxis (Mehrfachverlegungen, therapeutische Gründe)

6.3 Krankentransport (Organisation, innerhalb der Klinik und nach Hause)

6.4 interner Wartezeiten/Organisation der Untersuchungstermine

6.5 Entlassungsmanagement (Organisation, Ablauf, unregelmäßige Entlassung, Arztbrief)

6.6 Zimmernachbarn (zwischenmenschliche Probleme)

6.7 Weiterem: _____

7. RAUMSITUATION (KRANKENZIMMER, AUFENTHALTSRÄUME)

Kontakte wegen

7.1 fehlender Sanitärzelle im/am Zimmer

7.2 zu geringer Rückzugsmöglichkeiten

7.3 bei Arztgesprächen mangelnde Wahrung der Intimsphäre/Datenschutz

7.4 zu kleiner Aufenthaltsräume oder deren schlechter Ausstattung

7.5 Weiterem: _____

8. SAUBERKEIT UND HYGIENE

Kontakte wegen

8.1 unzureichender Sauberkeit

8.1.1 im Krankenhaus allgemein

8.1.2 im Krankenzimmer

8.1.3 in Sanitärräumen des Zimmers

8.1.4 in Gemeinschafts-Sanitärbereichen

8.2 mangelhafter Hygiene

8.2.1 nicht eingehaltene Vorschriften

8.2.2 Händedesinfektion nicht erfolgt

8.3 Weiterem: _____

9. VERPFLEGUNG

Kontakte wegen

9.1 zu geringer Auswahl

9.2 nicht der Bestellung entsprechendem Essen

9.3 schlechter Qualität

9.4 erkaltetem Essen

9.5 keinem Essen

9.6 unzureichender Angebote für spezielle Patientengruppen (Vegetarier, Veganer)
Unverträglichkeiten oder Einschränkungen bei der Nahrungsaufnahme

9.7 Weiterem: _____

10. MEDIZINISCHE VERSORGUNG

3 Kontakte wegen

10.1 Unzufriedenheit mit

10.1.1 medizinischer Behandlung

10.1.2 pflegerischer Betreuung

10.1.3 therapeutischer Betreuung

10.1.4 Medikation/Arzneimitteln

10.2 Verdacht auf Behandlungsfehler

10.3 freiheitsentziehender Maßnahmen (Bettgitter, Fixierung, verschlossene Räume)

10.4 Entlassung erfolgte zu früh

10.5 Weiterem: _____

11. PERSONAL (ÄRZTE, PFLEGE, SOZIALDIENST, VERWALTUNG)

2 Kontakte wegen

11.1 unzureichender/unverständlicher Kommunikation zwischen

11.1.1 Ärzten und Patienten/Angehörigen (Aufklärung und Information)

11.1.2 Pflegepersonal und Patienten/Angehörigen

11.1.3 Heilmittelerbringern (Physiotherapie, Logopädie etc.) und Patienten/Angehörigen

11.1.4 Sozialdienst und Patienten/Angehörigen

11.1.5 dem Personal untereinander (z. B. fachliche Zuständigkeit, Terminabsprachen)

11.2 Zeitmangel, Defiziten bei Zuwendung und Fürsorge (zu wenig Personal) bei

11.2.1 Ärzten

11.2.2 Pflegekräften

11.2.3 Sozialdienst

11.2.4 anderem Personal

11.3 des Einsatzes von Leasingkräften in der Pflege

11.3.1 in (zu) großem Umfang

11.3.2 problematisch wg. Informationsdefiziten

11.4 Weiterem: _____

12. BESUCH IM KRANKENHAUS

Kontakte, weil

12.1 Besuchszeiten

12.1.1 unzureichend sind

12.1.2 nicht eingehalten werden

12.2 Besucherinnen bzw. Besucher belastend sind

12.3 Weiteres: _____

13. PATIENTENBEZOGENE INFRASTRUKTUR

Kontakte wegen
unzureichender

13.1 Parkmöglichkeiten

13.2 Barrierefreiheit

13.3 Geschäfte und Dienstleistungen

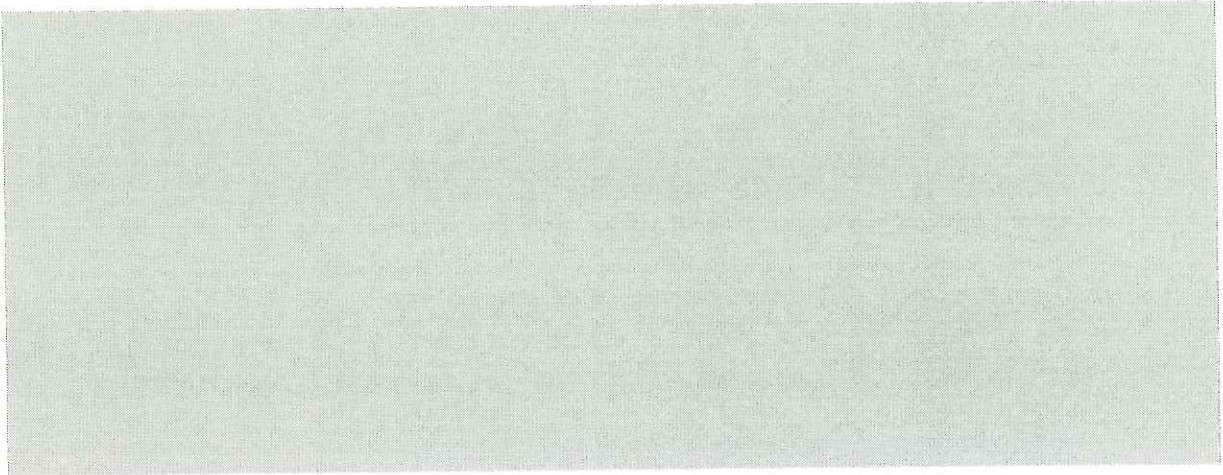
13.4 Umsetzung Nichtraucherschutz

13.5 Angebote für Raucherinnen/Raucher

13.6 Räumlichkeiten zum Abschiednehmen von Verstorbenen

13.7 Weiterem: _____

14. BESONDERS HÄUFIG/REGELMÄßIG VORGETRAGENE BESCHWERDEN/KRITIK (ZU 6. BIS 13.)



IV. Zusammenarbeit/Unterstützung/Kooperationen

15. IN DER KLINIK

Anregungen und Beschwerden vorbringen kann ich

- 15.1 jederzeit
15.2 zu festen/regelmäßigen Terminen 15.3 mit Terminvereinbarung bei Bedarf bei
15.4 Geschäftsführung/Verwaltungsleitung 15.5 Beschwerde-/Qualitätsmanagement
15.6 Ärztlicher Leitung 15.7 Pflegedienstleitung
15.8 Sozialdienst
15.9 Sonstigen: _____

Informationen (Organisatorisches, Veränderungen o.ä.) erhalte ich

- 15.10 praktisch nie 15.11 gelegentlich 15.12 regelmäßig
15.13 schriftlich 15.13 mündlich

ergänzt durch

- 15.14 Teilnahme an Sitzungen: ist möglich (wegen Corona 2021 nicht teilgenommen)
15.15 Einladung zu klinik-/trägerinternen Fortbildungen
15.16 „Flurfunk“
15.17 Kontakt zu anderen (Seelsorger, Selbsthilfe, Besuchsdienst u.ä.):
Einschränkung durch Coronabedingungen

16. MIT DEM BEZIRKSAMT

16.1 Treffen gibt es

- 16.1.1 keine 16.1.2 gelegentlich 16.1.3 regelmäßig
16.1.4 bei Bedarf erhalte ich zeitnah einen Termin zum Gespräch

16.2 Arbeits- und Informationsmaterialien werden zur Verfügung gestellt werden

- 16.2.1 Flyer/Plakate 16.2.2 Visitenkarten 16.2.3 Ausweis
16.2.4 weitere Materialien (wie Handreichung, rechtliche Grundlagen, Handbuch für psychiatrische Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher)

16.3 Vorstellung des Erfahrungsberichtes vor BVV/Gesundheitsausschuss

16.4 Teilnahme am Krankenhausbeirat

17. TEILNAHME AN ARBEITSKREISEN UND FORTBILDUNGSANGEBOTEN

- 17.1 Arbeitskreis der Berliner Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher bei Gesundheit Berlin-Brandenburg e.V.
- 17.2 Stammtisch der psychiatrischen Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher bei der BIP
- 17.3 Fortbildungen der/des Patientenbeauftragten für Berlin
- 17.4 Fortbildungen der Kliniken bzw. Träger
- 17.5 Weitere: _____

V. Verbesserungswünsche

18. FÜR DIE VERBESSERUNG DER ARBEIT

- 18.1 Ich bin zufrieden
Ich wünsche
- 18.2 mehr Vernetzung/Austausch
- 18.3 stärkeres politisches Gehör
- 18.4 bessere Unterstützung durch das Bezirksamt
- 18.5 zusätzliche Fortbildung/en zu folgenden Themen: _____
- 18.6 Weiteres: Wie bereits im Vorjahr erwähnt ist diese Form des Erfahrungsberichtes zu überdenken

VI. Allgemeine Anmerkungen/Anregungen/Kritikpunkte:

Durch die Coronapandemie waren auch im Jahr 2021 die Kontakte mit Patientinnen und Patienten weiterhin eingeschränkt, z.T. sogar ausgesetzt. Die Sprechstunden bestanden zwar durch Anwesenheit in der Klinik, aber der persönliche Kontakt fehlte weitgehend. Eine Auswertung des Meinungsmanagements, dass die Klinik bisher durchführte, ging mir 2021 nicht zu, da es personelle Veränderungen gab.

Etwas seit dem Herbst 2021 finden große Umstrukturierungen im Krankenhaus statt. Das betrifft fast alle Bereiche, wie EDV, Personalveränderungen, Leitungsposition, Küche. Mir selbst ist das erst Anfang des Jahres 2022 bekannt geworden. Die Kommunikation sollte generell im Haus verbessert werden.

Ich wünsche dem Krankenhaus daher einen guten neuen Weg in die Zukunft zum Wohle der Patientinnen und Patienten - das Gutes erhalten bleibt und Neues gefördert wird.